

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin, 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Farida, F, I, 2011, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek* (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor – Jakarta). ITB, Bogor.
- Hom, Williard C, 1997, *Make Customer Service Analisis a little Easier with the PGCV index*, Quality Progress Magazine, march, pp 89-93.
- Hidayat, Y, P, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value ke dalam House of Quality*, UI, Depok.
- Iriani, 2007, *Analisa Kepuasan Nasabah menggunakan Indeks Potential Gain in Customer Value dengan Pendekatan Metode Entropi*, UPN, Jawa Timur.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Parasuraman, A, Valarie, A. Zeithaml dan Berry, 1985 “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Marketing*
- Supriyono, 2002. *Akutansi Biaya dan Akutansi Manajemen Untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*, BPFE: Yogyakarta

Tjiptono, F, dan Chandra A., 2002. *Service Quality Statisfaction*, Andi offset,
Yogyakarta

Tjiptono, J. dan Chandra. G. 2005. *Service, Quality Statisfaction*. ANDI,
Yogyakarta.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Wijaya, Tony 2011. *Menejemen Kualitas Jasa*. Kembangan - Jakarta Barat: PT.

Indeks

(<http://zonageograp.blogspot.com/2011/11/pengertian-transportasi.html>),

diunduh pada tanggal 10 Februari 2014 pukul 10.44 WIB

(http://www.ilkom.unsri.ac.id/dosen/hartini/materi/VI_Kuesioner.pdf),

diunduh pada tanggal 18 Februari 2014 pukul 20.32 WIB